إدارة و تنمية الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الرقمية "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية"

جوي سعيدة، باحثة دكتوراه في العلوم السياسية
جامعة : قسنطينة -3- الجزائر

ملخص :

شهد العالم تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الرقمية التي اجتاحت مختلف الميادين، وهذا ما جعل كثيرا من الدول تتنافس على اقتناءها و إدراجها في مختلف مجالات الحياة .

في ظل التغيرات والتحديات التي تواجه المؤسسات بصفة عامة و إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة من تقدم علمي وتطور تقني وعولمة، وتنوع المهارات واختلاف مزيج القوى العاملة مما جسد تحديات تتطلب أدوارا مختلفة لوظيفة الموارد البشرية، وتفرض مواكبة مراحل التطور التنظيمي وتبني أساليب إدارية أكثر حداثة وفعالية في أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة، و تأهيل المورد البشري باعتباره المصدر الحيوي و منها يكمن الحديث عن الإدارة الالكترونية للموارد البشرية كمدخل جديد لدراستها أو كأسلوب جديد لإدارة وظائفها .

الكلمات المفتاحية :التكنولوجيات الرقمية ، إدارة الموارد البشرية، تنمية الموارد البشرية ، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية .

Summary:

The world has witnessed hasty developments in the area of digital technologies that have swept across various fields, and this has led many States to compete for their acquisition and inclusion in various spheres of life.

In the light of the changes and challenges facing institutions in general and of human resources management in particular, from scientific progress, technical development, globalization and diversity skills and the diversity of the labour force mix, which reflected challenges that required different roles for the human resource function, and imposed a pace of organizational development and adoption More modern and effective management methods in the various human resources management activities and the qualification of the human resource as a vital source and from is to talk about e-management of human resources as a new entry point for their study or as a new way of managing their functions.

Keywords: digital technologies, human resource management, human resource development, e-human resources management.

مقدمة:

في ظل الظروف والتحديات التي تشهدها مختلف المنظمات مع تزايد استخدام تكنولوجيا المعلومات والتغييرات في محيط عملها الداخلي والخارجي و لكي تستمر في تأدية دورها وتكون قادرة على البقاء في مجال عملها، وممارسة وظائفها يجب عليها إعادة النظر وإعادة هيكلة مختلف نظمها بما يتناسب وظروف العصر الحالي، والموارد البشرية واحدة من تلك المجالات والتي لها قدر كبير من الأهمية في تحقيق القدرة التنافسية،هذا ما أدى إلى تغيير النظرة إلى العنصر البشرى داخل المنظمة خاصة مع انتشار مفهوم الإدارة الالكترونية و مختلف تطبيقاتها جعلها تنتقل من إدارة تقليدية إلى إدارة الكترونية للموارد البشرية .

و علية نطرح الإشكالية التالية :ما نصيب إدارة و تنمية الموارد البشرية من الثورة التكنولوجية الحديثة التي تشهدها بيئتها الداخلية و الخارجية ؟

تم تقسيم الدراسة إلى :

المحور الأول : مفاهيم عامة حول إدارة و تنمية الموارد البشرية

المحور الثاني : التكنولوجيات الرقمية

المحور الثالث: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

المحور الأول :إدارة و تنمية الموارد البشرية

أولا- إدارة الموارد البشرية :

1-تعريفها:

- تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها تلك " العملية الإدارية التي تتعلق بتخطيط وتوظيف وتنظيم وتطوير و تحفيز و رقابة وإدارة وإنتاجية والمحافظة على جميع العناصر البشرية من موظفين ومدراء والذين يؤدون عملا للمنظمة ".[1]
- إدارة الموارد البشرية تعرف أيضا على أنها" :جميع الأنشطة الإدارية المرتبطة بتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية، وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها، ومنحها التعويض والتحفيز والرعاية الكاملة، بهدف الاستفادة القصوى من جهدها وفكرها من أجل تحقيق أهداف المنظمة[2]."
- ويعرفها البعض بأنها" :عبارة عن النشاط الخاص بتخطيط وتوجيه ومراقبة أداء مجموعة الأنشطة والعمليات التشغيلية المختلفة المتعلقة بإدارة العنصر البشري في المنظمة" [3].

2-وظائف وأهداف إدارة الموارد البشرية:

أولا :وظائف إدارة الموارد البشرية:

تعد إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية داخل المؤسسة، على اعتبار أنها جزءا من العملية الإدارية التي تتم داخلها،لكن لا نجد هناك اتفاقا حول وظائف إدارة الموارد البشري، حيث تختلف هذه الوظائف تبعا لاختلاف حجم الأنشطة و الأعمال وحجم العاملين بالمؤسسات المختلفة ، وفي ضوء وظائف الإدارة ، حدد **جاري ديسلر Gary Deshler وظيفة إدارة الموارد البشرية** في:[4]

1- قيامها بمسؤولية تكوين وتنمية الكفاءات، حيث تقوم هذه الإدارة بتحديد نوعية الأفراد المطلوبة.
2- تعيينهم بالمؤسسة وكيفية استقطاب ما يلزم المؤسسة من كفاءات، وكيفية المفاضلة بين المتقدمين لشغل الوظائف لاختيار أكفئهم.
3- وضع معايير للأداء يلتزم بها كل فرد بالمؤسسة،
4- تحديد أفضل الطرق التي يمكن الاعتماد عليها في مكافأتهم.
5- تقييم أدائهم، وتقديم ما يلزم من أنشطة النصح و المشورة .
6- الاهتمام بأنشطة التدريب والتنمية.

أما " **دال هورد Dale Hord**" فيرى أن وظائف إدارة الموارد البشرية تتمحور حول ما يلي [5]:

1- العلاقات الصناعية

2- القوى العاملة

3- الاختيار والتعيين

4- التدريب والتنمية للموارد البشرية

5- الحوافز

6- التقييم والتقويم للموارد البشرية.

و عليه، و من خلال ما تم تقديمه من حيث تقسيمات وظائف إدارة الموارد البشرية يمكن تحديدها بصفة عامة فيما يلي[6] :

1- **تحليل وتوصيف الوظائف** : وهذا بغرض تحديد الواجبات والمسؤوليات والمتطلبات من المهارات والقدرات والخبرات المختلفة لكل وظيفة وعلاقتها بالوظائف الأخرى، و تحديد شروط شغل الوظيفة.

2- **تخطيط الموارد البشرية** : وهذا حتى يتم تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية بالعدد المناسب وبالنوعية المناسبة وفي الوقت المناسب، بكافة مجالات المؤسسة سواء كان ذلك في الحاضر أو المستقبل.

3- **الاستقطاب والاختيار** :هنا نركز على استقطاب المرشحين لشغل الوظائف سواء داخل أو خارج المؤسسة، بعدما يتم اختيار أفضل المرشحين وذلك باستخدام العديد من الاختبارات وتعيينهم في الأماكن والوظائف المناسبة لقدراتهم.

4- **تدريب وتنمية الموارد البشرية** :هذه الوظيفة تعد من الوظائف الهامة والضرورية وذلك بالنسبة لكل من الموظفين الجدد والقدامى، حيث يتم إكساب الموظفين الجدد المهارات المختلفة التي تجعلهم قادرين على أداء الواجبات المتوقعة منهم بطريقة مرضية وصحيحة، وكذلك يتم تطوير وتنمية قدرات العاملين القدامى على أداء أعمالهم.

5- **تقييم أداء العاملين** :هنا يتم التقييم الدوري لأداء العاملين، من خلال قياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها، مع الأخذ في الاعتبار كلا من الأداء الحالي والقدرات المستقبلية لهم.

6- **الأجور والحوافز** :وضع وتصميم نظام الأجور والحوافز والمكافآت بما يحقق الأمان الوظيفي والمادي للعاملين والمساهمة في رفع الروح المعنوية لهم وزيادة إنتاجيتهم.

ثانيا : أهداف إدارة الموارد البشرية:

يتفق معظم الباحثين على أن أهداف إدارة الموارد البشرية هي أهداف المؤسسة كذلك، ولكي تتمكن هذه الأخيرة من تحقيق أهدافها لابد لها من تحقيقال أهداف المتعلقة بالموارد البشرية سواء كانت

وظيفية أو تنظيمية مثل جذب الموارد البشرية المؤهلة، الحفاظ على الموارد البشرية، زيادة تحفيز الموارد البشرية، تيسير تدفق الموارد البشرية في المؤسسة، تحسين جودة حياة العمل، تأمين الإطار القانوني واحترام القانون، وزيادة إنتاجية العمل.[7]

فمن خلال الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، يمكن أن نستنتج الهدف الأساسي لهذه الإدارة أن ما تسعى إلى تحقيقه هو :" وضع إستراتيجية موارد بشرية وفق متطلبات واحتياجات تنفيذ وانجاز الإستراتيجية الحالية والمستقبلية للمؤسسة، لتسهم من خلال هذا بتوفير قوة بشرية ذات مستوى أعلى من الإنتاجية والفاعلية التنظيمية، بحيث تكون قادرة على ضمان أعلى مستوى من الأداء والانجاز بالنسبة للمؤسسة ، و هذا من أجل ضمان نجاحها وبقائها ونموها " [8].

يمكن أن نختصر أهمية الموارد البشرية في ما يلي [9] :

1-تحقيق الكفاءة الإنتاجية

يمكن تحقيق الكفاءة الإنتاجية من خلال دمج الموارد البشرية مع الموارد المادية التي تمتلكها المؤسسة، بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد المجتمعة، والتي تسمى المدخلات على اعتبار أن المورد البشري هو الذي يستخدمها(مواد، آلات، تكنولوجيا ...) على مستوى أدائه وكفاءته يتوقف حسن هذا الاستخدام الذي ينتج عنه المخرجات(سلع وخدمات) بالكميات والمواصفات المطلوبة وبأقل تكلفة، فالمورد البشري هو المسؤول عن تحقيق الإنتاجية، و هنا يبرز دور إدارة الموارد البشرية من خلال ما تقوم به من وظائف وممارسات تجعل المورد البشري مؤهلا، مدربا ومحفزا و لديه ولاء وانتماء للعمل والمؤسسة، والتي تصبح من خلاله قادرة على الأداء بإنتاجية عالية.

2-تحقيق الفاعلية في الأداء التنظيمي

إن الكفاءة الإنتاجية وحدها لا تكفي لتحقيق النجاح والمنافسة والبقاء للمؤسسة، فتحقيق المخرجات بكفاءة عالية (كمية + مواصفات + أقل تكلفة)، من خلال استخدام كفء للموارد المتاحة(المدخلات)، يجب أن يكون بمستوى عال من الجودة، و هذا بتحقيق الرضا لدى عملاء المؤسسة، أي أن يلبي المنتج أو الخدمة المقدمة للزبائن احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، فالمنتج أو الخدمة الجيدة ليس من وجهة نظر المؤسسة، ولكن من وجهة نظر الزبون، و هنا يبرز دور إدارة الموارد البشرية بقيامها بحملات توعية للموارد البشرية حول أهمية مسألة الجودة ورضا الزبون، وأن خدمة العملاء و تحقيق الرضا لديهم هي مسؤولية كل من يعمل في المؤسسة، فبقاء هذه الأخيرة في حقل المنافسة السوقية يتوقف على هذا الرضا، لذلك فالجميع مطالب بخدمة عملاء المؤسسة.

3-أهمية إدارة الموارد البشرية [10]:

- إدارة الموارد البشرية تمثل إحدى الوظائف الأساسية لأية منظمة، وعليه ينبغي الاهتمام بها ودراستها بهدف تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.
- إدارة الموارد البشرية تمثل نشاطا اقتصاديا في المجتمع لأنها تعد القوة العاملة الموجودة في المجتمع، لذلك فإن دراسة هذه الموارد تتيح لنا التعرف على كيفية استغلالها بالشكل الصحيح
- معظم الموارد في المنظمة هي موارد بشرية، وتتمثل في الأفراد العاملين بها، لذلك من المهم دراسة هذا الحقل و إدراك علاقاته مع النشاطات الأخرى، والمتغيرات المحيطة بالمنظمة لأنها تتيح فرصة الاستغلال الأمثل للموارد البشرية على صعيد كل من المنظمة والمجتمع.
- دراسة هذه الموارد تساعد في كيفية التعرف على النشاطات التي يمارسها مديرو الموارد البشرية وأن معرفة هذه النشاطات يعد عاملا أساسيا بالنسبة للمنظمة، لأنه يتيح لها بأن يتم اختيار الأفراد العاملين فيها اختيارا مناسبا.
- الإدارة الجيدة للموارد البشرية تؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج المالية، وقد بدأت بالفعل محاولات جادة لحساب النتائج الاقتصادية من الإدارة الجيدة لها عن طريق تحليل التكلفة والعائد، وكذلك عن طريق أسلوب محاسبة الموارد البشرية.

ثانيا- تنمية الموارد البشرية :

1-تعريفها:

تعرف على أنها : " جميع الأنشطة المرتبطة بتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية، وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها، ومنحها التعويض والتحفيز والرعاية الكاملة، بهدف الاستفادة القصوى من جهدها وفكرها من اجل تحقيق أهداف المنظمة.[11]

-كما تعرف على أنها منهج فكري جديد في التعامل مع القوى البشرية يقوم على أساس أن هذه الإدارة هي شريك استراتيجي في التخطيط الشامل للمنظمة، وعلى أساس الموازنة بين تحقيق أهداف المنظمة وبين طموحات الأفراد، حيث يتم اعتبارهم أهم أصول المنظمة و الأساس في تحقيق نجاحها، ويدعو المنهج إلى أن يهتم كل مدير في المنظمة بالموارد البشرية إلى جانب الإدارة المتخصصة في هذا المجال، والتي تعمل في إطار تحقيق أهداف الإنتاجية و الأداء من خلال قوة عمل مؤهلة ومدربة وظروف عمل جيدة تحقق العدالة والرفاهية للعاملين[12].

-كما يمكن أن نعرفها على أنها: " زيادة عملية المعرفة والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختبارها في ضوء ما أجري من اختبارات مختلفة بغية رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن. [13]

-هي مجموعة من البرامج والوظائف والأنشطة المصممة لخدمة كل من أهداف الفرد والمنظمة والموارد البشرية. و إذا ما تطرقنا إلى تعريفها اصطلاحا نجده من المصطلحات التي تعتبر حديثة، حيث اتخذ مضمون الموارد البشرية دلالات تختلف عما كان عليه مضمون إدارة الأفراد، وذلك لأن الفلسفة الإدارية التي ينهض بها كل من المهتمين بها قد عرفت تغييرات جوهرية .[14]

-يمكن أن نتناول تعريف تنمية الموارد البشرية على مستوى المؤسسة هي" :عملية تعزيز وتدعيم فعالية الفرد الحالية والمستقبلي، والعمل على تغيير كل من سلوك و اتجاهات الفرد في العمل بما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة من عملية التنمية، والتي تستلزم تعديل كل من الإدراك والمهارات حسب المسار الوظيفي.[15]

-تنمية الموارد البشرية هي تلك العملية التي تهدف لتنظيم وتطوير الموارد البشرية من خلال التعليم، التدريب،التأهيل ... ، بهدف تحسين أداءها [16].

2-خصائص تنمية الموارد البشرية:

إن أهم الخصائص التي تتمتع بها تنمية الموارد البشرية يمكن ذكرها على النحو التالي:

ـــــ **تنمية الموارد البشرية عملية استراتيجية :**فتنمية الموارد البشرية في الوقت الراهن يمكن النظر لها على أنها عملية استراتيجية، تأخذ شكل نظام فرعي مكون من أجزاء متكاملة، وتعمل في إطار استراتيجية أكبر هي استراتيجية المؤسسة.

وعليه، فإن استراتيجية تنمية الموارد البشرية تتكون من مجموعة مخططة من برامج التدريب والتنمية المستمرة، التي تهدف لتطوير و تحسين أداء كل من يعمل في المؤسسة وتعليمه كل جديد بشكل مستمر، مساعدتهم على تحقيق مكاسب وظيفية ومستقبل وظيفي جيد، وفي نفس الوقت تسعى هذه الإستراتيجية إلى تشكيل بنية تحتية من المهارات البشرية التي تحتاجها المؤسسة في الحاضر والمستقبل، بغرض رفع الكفاءة الإنتاجية والفعالية التنظيمية باستمرار لتحقيق الرضا لدى زبائنها، وكذلك التأقلم والتكيف مع المتغيرات الحاصلة في البيئة، وبالتالي ينعكس أثرها على نشاط المؤسسة في المدى القصير والطويل،هذه التغيرات التي تحتاج إلى تعليم الموارد البشرية وإكسابها المهارات الجديدة والمتنوعة للتعايش معها، وعليه فإن هذه التغيرات التي تحدثها التنمية تساهم بحد كبت في تخفيض الضغوط التي تشكلها التغيرات على الموارد البشرية .[17]

ـــــ **تنمية الموارد البشرية عملية تعلم مستمرة:**تعتبر تنمية الموارد البشرية إستراتيجية وعملية منتظمة تعتمد

على التعلم، حيث تهدف بذلك إلى بناء معارف، مهارات وسلوكيات و اتجاهات لدى الموارد البشرية، بغرض تطوير و تحسين أدائها الحالي والمستقبلي والتكيف مع التغيرات البيئية، و بالتالي

فهي تعبر عن مساعي جادة لإحداث الملاءمة بين خصائص الموارد البشرية من ناحية ،و بين خصائص أعمالها الحالية من ناحية أخرى، وجعل أدائها في تحسن مستمر ودائم.
تهدف تنمية الموارد البشرية إلى تحديد وتنمية المهارات والخبرات المطلوبة للمورد البشري بالمستقبل ووضع الإستراتيجية الملائمة لتحقيق ذلك، و التوعية بأهمية التدريب والتنمية لتحسين أدائه وزيادة إنتاجيته.[18]

3-أسباب تنمية الموارد البشرية :[19]

إن تنمية الموارد البشرية والحاجة إليها أصبحت الشغل الشاغل لإدارة الموارد البشرية، وهذا في ظل التحديات والضرورات الحالية والتي لا يمكن تجاهلها خاصة و أنها مفروضة من كلا البيئتين التي تعمل في إطارها كل مؤسسة و تتأثر بها و تؤثر عليها، لهذا فإن أهم وأبرز الأسباب التي جعلت كل من هاته المؤسسات تسعى لتنمية الموارد البشرية هي :

-زيادة تعقد الوظائف من حيث مكوناتها ومهاراتها، وظهور وظائف ذات نوعيات خاصة ومعقدة أو الوظائف المفتوحة.

-تحسين مهارات وقدرات ومعارف الموارد البشرية للحفاظ على مستويات الأداء المخططة، وتوجيه الموارد البشرية الجديدة وتعريفهم بوظائفهم.

-توفير الدافع الذاتي للموارد البشرية لزيادة كفاءتهم وتحسين إنتاجيتهم كما ونوعا.

-تهيئة الفرص للموارد البشرية للارتقاء إلى وظائف ذات مسؤوليات أكبر.

-تهيئة الموارد البشرية لمواجهة متغيرات المحيطة بالمؤسسة في مجالات متعددة، وجعلها خط الدفاع الأول في صيانة واستقرار المؤسسة.

-تهيئة الموارد البشرية لمواجهة التحديات التي يفرضها المحيط الخارجي على المؤسسة في عدة مجالات كعولمة اليد العاملة وانتشار المساحات التنافسية بين السلع والخدمات المنتجة وذات المواصفات والأحجام والمزايا والنوعيات المختلفة[20] .

<u>المحور الثاني</u> : التكنولوجيات الرقمية

أولا- تعريف التكنولوجيات الرقمية :

كغيرها من المصطلحات الجديدة، لم تحض التكنولوجيات الرقمية بتعريف موحد يمكن الوقوف عليه و هذا راجع لتباين وجهات النظر لمختلف الباحثين في هذا المجال، و هذا باختلاف الجانب الذي تم التركيز فيه على دراسة هذا المفهوم، و عليه سيتم استعراض بعض هذه التعاريف:

- التكنولوجيات الرقمية هي : جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات" [21].
- التكنولوجيا الرقمية هي: كل الأجهزة الإلكترونية عتادا وبرمجيات، التي تقوم بمعالجة المعطيات بعد ترميزها أو تشفيرها إلى إشارات إثنينية (0.1) وغالبا ما تكون هذه الأجهزة حواسيب.[22]

أيضا تعرف على أنها :" هي التكنولوجيا الناتجة عن تلاحم و التكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال [23].

كما يمكن الأخذ بهذا التعريف" تكنولوجيا المعلومات هي الحصول على المعلومات الصوتية ،و المصورة و الرقمية، و التي تكون في نص مدون و تجهيزها و اختزانها و بثها ، و ذلك باستخدام مجموعة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة و الاتصالية عن بعد [24].

ثانيا-خصائص التكنولوجيا الرقمية:يرى خبراء الإدارة والتنظيم أن الممارسات الفضلى في عصر العولمة لا تتحقق إلا من خلال إدارة متطورة ذات معايير مفتوحة وفي بيئة رقمية افتراضية، ولذلك تميزت التكنولوجيا الرقمية بجملة من الخصائص، يمكن إجمالها فيما يلي: [25]

- تسهم التكنولوجيا الرقمية في تعجيل الخطى باتجاه تحقيق استمرار الممارسات الفضلى.

وضمانها، مادامت التكنولوجيا الرقمية الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي من حيث(التخطيط، التنفيذ والرقابة.)

- التكنولوجيا الرقمية لها القدرة على توفير أي شيء وكل شيء، وفي أي وقت ومكان وبأية طريقة.
- تتمتع التكنولوجيا الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفاعلية التشغيلية، من خلال الاستثمار الأمثل التقنيات المتاحة بالنسبة للمؤسسة والعقول الرقمية المدربة والخبير، إلا أن التكنولوجيا الرقمية بحكم طبيعتها المتجددة لا تؤمن فقط بتحسين الفاعلية التشغيلية، وإنما تسعى جاهدة لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، من خلال تحقيق أعلى مستويات الفاعلية التشغيلية وضمانها مقارنة بالمنافسين، وهذا لا يتحقق بسهولة في النظام السابق- غير الرقمي -خصوصا عندما لا تكون المنافسة شديدة.
- تقليص المكان، فالتكنولوجيا الرقمية تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغيير لمفهوم الزمان والمكان.

- تقليص الوقت، تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

المحور الثالث: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

أولا- تحول إدارة الموارد البشرية إلى إدارة إلكترونية للموارد البشرية:

تعتبر التطورات التقنية ، وتقنيات المعلومات والاتصالات من الظواهر الرئيسية المرافقة للعولمة ، والقوى المحركة لها، وأهم سبب في انتقال العالم من اقتصاد الموارد إلى اقتصاد المعرفة ؛ فصارت المعلوماتية مطبقة على كافة الميادين وعلى مستوى جميع المؤسسات ، لتحقيق التكامل بين النظم الميكانيكية والمالية، نظم الحاسب الآلي ونظم الأفراد إذ صبغ طابع الإلكترونية على كل من الوظائف المهام أو المحتويات وكذا العلاقات المتعلقة بالموارد البشرية ، مما خلق ثورة إدارية استوجبت تفعيله تأهيله وتطويره خلافا لما كان عليه سابقا من جهة؛ وتوفير بنية تحتية تساهم في ذلك من جهة أخرى ؛ هذا ما يمكن وصفة بتحول إدارة الموارد البشرية إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

1-تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

إن مجرد القول الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ،يعكس الصورة الحقيقية لها ، حيث يحمل في طياته كل ما هو رقمي في إنجاز الأعمال الإدارية ،ويبرز دور الشبكات الداخلية والخارجية والعالمية حيث امتزجت هنا و تداخلت كل من تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية [26] ، وعادة ما تترجم مصطلح إدارة إلكترونية للموارد البشرية" بحقل التسيير الإلكتروني للموارد البشرية"، وهو يعرف على النحو الموالي:

- مجموعة السياسات لتسيير الموارد البشرية انطلاقا من استخدام تكنولوجيا المعلومات الجديدة ، وخاصة الشبكات الداخلية الأنترانات والأنترنت، من أجل المحافظة على ديناميكية التطبيقات والتفاعل الجيد بين الرئيس و المرؤوس. [27]

يمكن القول أن مفهوم الإدارة الالكترونية للموارد البشرية هي:" أسلوب جديد في توظيف التكنولوجيا في مجال إدارة الموظفين و التي يستخدم فيها إجراءات إدارية وأخرى إستراتيجية ، مما يساعد على القيام بالكثير من مهام العمل الروتينية وتطورها ، أو تمكين المؤسسة من أداء بعض المهام التي كانت تعجز عن القيام بها ، و كذلك جعل كل ما يتعلق بهذا المورد يكون في شكل معلومات الكترونية يمكن إدارتها بشكل سهل" .

لكن لا بد من مراعاة جملة من النقاط من اجل تسهيل عملية تنفيذ أي برنامج خاص بإدارة الموارد البشرية بشكل الكتروني ناجح و هذه النقاط تتمثل في : [28]

-إعطاء دور أكثر لاستراتيجية الموارد البشرية.

-دعم أفضل للإدارة عبر أقسام المؤسسة.

-توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب.

-تحسين صورة المؤسسة وإرضاء العاملين.

فتأخذ بهذا عدة أشكال:

-تقديم خدمات الموارد البشرية وجها لوجه.

-إجراء المعاملات للموارد البشرية الكترونيا.

-مراجعة الأسلوب التقليدي لإدارة الموارد البشرية.

-تحويل الأسلوب التقليدي إلى إدارة الكترونية للموارد البشرية.

2- أهمية نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ذات أهمية قصوى حسب هوبكنز من خلال : تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحقيق ميزة تنافسية وكذا السيطرة على التكاليف ورفع المردودية في المستقبل.

إذن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تلعب أدوارا مهمة يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي ذلك المدخل الإداري الذي يقوم على توفير وتداول المعلومات بين العاملين على اختلاف مستوياتهم داخل التنظيم ، و إشراكهم في عمليات اتخاذ القرار وبالتالي تنمية درجة الإحساس بالمسؤولية نحو المنظمة.[29]

2- تساعد لامركزية المعلومات تجاه الموظفين على تنظيم الخدمة المجانية لهم ، كما تعمل على معالجة المطالب الفردية اليومية لإدارة الموارد البشرية.

3- تحسين صورة الشركة بفضل استخدام أجهزة الكمبيوتر ،ويتكون لدى الطاقم إدراك للحداثة وشعور بالتقدير لشركتهم ، وإعادة خلق علاقات لتبادل المعلومات القائمة على التكنولوجيات الجديدة وتعزيز التعاون بين الفرق والإدارة الابتكارية ، وإقناع من هم مترددون أمام التغيير.[30]

4- تحسين العلاقات بين الموظفين داخل التنظيم من إدارة عليا، مستخدمي الحاسب الآلي ، أو المتعاملين من خارج المنظمة، فتحول مفهوم" المدير من الشخص المكلف بإدارة العاملين إلى الشخص المسؤول عن تطبيق وأداء المعلوماتية.[31]

5- إن استخدام الحاسبات الآلية وأساليب المحاكاة المبرمجة لمهندس التصميم مثلا ، يمنحه حق تجريب، وتحليل التصميمات المحتملة ، بطريقة تضمن له تعظيم أداء المنتج بتكاليف معقولة ،

وتجنبه الاحتمالات المبدئية الخاطئة وما ينجر عنها من تكاليف باهضة [32] " والسماح لهم برؤية نتائج الأداء التنظيمي كمعلومات معروضة على شاشات الحاسب الآلي أو ملخصات إحصائية وبيانية مما يمكن من التعديل الذاتي للمعلومات الشخصية" [33] وتقليص دور الوسائط.

6- تمكين المستخدمين من الاتصال ببعضهم البعض والتنسيق معا، من خلال غرف الحوار والدردشة ولوحات النقاش و مؤتمرات الفيديو.

ثانيا-انعكاسات استخدام التكنولوجيات الرقمية على إدارة للموارد البشرية :

لم تعد إدارة الموارد البشرية تنتهج الأساليب التقليدية في إدارة وظائفها المختلفة فأصبحت أعمالها اليومية تدار بشكل إلكتروني يعتمد على استخدام الاتصالات عن بعد، وشبكات الأنترنت مع المتعاملين معها لتحقيق غاياتها بأداء متميز.

1- التسيير الالكتروني (العمل عن بعد):

يعرف التسيير الإلكتروني بأنه" العملية التي تعتمد فيها المؤسسات على التقنيات الجديدة من حواسيب، وشبكات في تنظيمها ،وأعمالها وهي تهتم : بالإنتاج ، الزبائن ،التسيير الداخلي أو إدارة الأعمال وهذا طبعا تبعا لطبيعة المؤسسة. [34]

ففي هذا الجانب، لم يعد المسير أن يكون ملما بثقافة الحاسب الآلي، بل أيضا أن تكون له القدرة على التعامل مع العناصر المختلفة المكونة لتكنولوجيا المعلومات من تشغيل البيانات، البرامج، شبكة الاتصالات وكيفية التنسيق وإدماجها في نظام متكامل مع كيفية إدارتها بالشكل الأكثر ملائمة للتنظيم [35]. إذا فهذا النوع من التسيير يعتمد أساسا على نظام آلية المكاتب القائم على تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام.

و عليه، يمكن القول أن التسيير الالكتروني للموارد البشرية مجموعة من السياسات التي تقوم على تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في تسيير و إدارة المورد البشري .

وهذا ما ينطبق على ما نسميه المكتب الافتراضي، حيث أصبح من الممكن للأفراد أن يعملوا داخل منازلهم دون الانتقال إلى الشركة [36] ،وهذا يؤدي إلى تخفيض التكاليف وتفادي ضياع الوقت والطاقة من خلال التقليل من نسبة الانتقال إلى العمال، و تبادل المعلومات مباشرة عن بعد والمتابعة المنسقة و المستمرة.[37]

2- التوظيف الالكتروني :

إن التوظيف الناجح هو ذلك التوظيف المبني على أسلوب عادل و شفاف وفي وقت لا يعرقل السير الحسن للمؤسسة ، ويؤدي بمقتضى شغل منصب عمل وتحقيق خدمة عمومية فعالة.

و هذا لا يتم إلا بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة ،على عملية التوظيف داخل المؤسسات للقضاء على الحواجز البيروقراطية ، و إرساء معالم الشفافية ومبدأ الحيادية في العمل، وتحسين العلاقات بين المؤسسة والأشخاص المرشحين لشغل الوظائف بواسطة الأنترنيت، عملا بمبدأ "الأفراد هم أثمن الأصول.[38]

يقصد بالتوظيف الإلكتروني مجموعة من الأدوات ذات الطبيعة الالكترونية، وتعمل بسرية تامة باستخدام برنامج تشغيل محوسب يقوم على مقابلة كل من جانبي الطلب والعرض من القوى العاملة باستخدام قوائم وصف الأعمال والمهن. ويمكن تعريف التوظيف الالكتروني على انه "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها الانترنت في إجراءات توفير الموارد البشرية اللازمة.[39]

ما يمكن تسجيله عن التوظيف الالكتروني انه يحقق ما يلي :

- يسرّع الإجراءات ويوسع نطاق التحقيق المتعلق بالموظفين المرتقبين.
- يعتبر وسيلة فعالة في تطوير صورة المؤسسة
- اتخاذ التدابير وتحقيق التناغم بين الإجراءات والوضع الراهن، لتعديل النظام تبعا للحاجة.[40]
- تدعيم العلاقة المباشرة ما بين المسير و المترشح
- القضاء على الحواجز الجغرافية، إذ تنتقل السيرة الذاتية الإلكترونية للمترشح بسهولة وفي كل المواقع وهذا عبر محركات شبكات الأنترنيت.

3- التكوين والتعليم الإلكتروني:

نظرا لمختلف التغيرات التكنولوجية التي تشهدها البيئة الداخلية و الخارجية لإدارة الموارد البشرية بصفة خاصة و المؤسسة بصفة عامة، أصبح مفروضا عليها مواكبتها و هذا من خلال إدخال هذه التقنيات التكنولوجية في مجال تسييرها و كذلك تكوين وتدريب موظفيها على استخدام هذه التقنيات بسرعة وبتكاليف أقل، وضرورة تجديد معلوماتهم و مهاراتهم .

و للتعليم الالكتروني عدة مرادفات :التعلم عن بعد، التعلم الافتراضي، و التدريب الإلكتروني.و سنختصر كل تعريف من هذه المفاهيم في ما يلي :

و الذي يعرف على انه: فرع من التكوين المفتوح و عن بعد يرتكز على الشبكات الإلكترونية.[41]

كما يمكن تعريفه على أنّه " استخدام التكنولوجيات الحديثة المتعددة الوسائط و الأنترنيت لتحسين نوعية التعلّم.[42]

و يمكن أن نوجز فوائده في ما يلي:[43]

- التخفيض من التكاليف الإجمالية المتعلقة بالعملية التكوينية من خلال التكوين الذاتي أو عبر شبكات الموظفين.

- يسمح بمرونة أكبر للمؤسسة بتمكين المسيرين من التأكد من محتوى العملية التكوينية ، و الهدف

منها جعله أكثر تماثلا وموحدا في جميع أنحاء العالم.

- جذب مهارات جديدة أو احتفاظ المؤسسة بإطاراتها عن طريق اقتراح برامج جديدة محورها الأساسي الترقية والتنمية المستدامة لمهاراتهم وبالتالي تحسين صورة المؤسسة.
- إمكانية وضع خطط لتطوير المهارات حسب الطلب بما يتوافق مع أهداف الشركة.

- يوفر التعلم الإلكتروني 70% من الوقت والمال مقارنة مع التدريب التقليدي ؛ كونه مشروعا جديدا يتوجب فيه التناغم في الإجراءات والتحفيز للموظفين.

ثالثا-مزايا نظام الإدارة الإليكترونية للموارد البشرية [44]:

1- إعطاء دور أكثر استجابة وإستراتيجية للموارد البشرية.
2- إرضاء العاملين.
3- دعم أكبر للإدارة عبر أقسام الشركة.
4- تقليل النفقات الإدارية.
5- توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب.

التحديات التي يفرضها نظام الإدارة الإليكترونية للموارد البشرية:

1- إلغاء الحدود بين قسمي الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات.
2- تحسين مكانة قسم الموارد البشرية.
3- تحويل تركيز قسم الموارد البشرية إلى العملاء.
4- حاجة العاملين بالموارد البشرية إلى فهم طبيعة عمل الشركة.
5- تأمين المعلومات.

خاتمـــة:

من خلال ما سبق، يمكن القول أن الاستثمار الحقيقي ليس في اقتناء التكنولوجيات الحديثة و إدراجها في عمل مختلف المنظمات، بل الاستثمار الحقيقي يكمن في العنصر البشري باعتباره عصب أي مؤسسة ومحرك لكل تلك التكنولوجيات و العمليات .

رغم العديد من المزايا التي تحققها الإدارة الالكترونية للموارد البشرية إلا أنها لا تخلو من العيوب التي لا بد من تجنبها.

الهوامش:

[1]- طاهر محمود الكلالدة، **تنمية وإدارة الموارد البشرية**، الطبعة الأولى، دار عالم الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص 14.

[2]- على لطف وآخرون، **تكنولوجيا الموارد البشرية إدارة، تنمية تخطيط وتطوير**، السحاب للنشر والتوزيع، مصر ، 2009، ص 87.

[3]- مصطفى محمود أبو بكر، **الموارد البشرية :مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2006، ص 59.

4-محمد أبو النصر، **إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة**، مجموعة النيل العربية، مصر، 2008، ص 66

[5]- المرجع نفسه، ص 68.

6-محمد بن دليم القحطاني،**إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل**، العبيكان للنشر،الرياض،2008،ص 27.

-[7] Simon L. Dolan et Autre, **La gestion des ressources humaines : Tendances, Enjeux et pratiques actuelles**, 4 ème édition, Pearson éducation, Canada, 2008 pp 27-28.

[8]-عمر وصفي عقيلي، **إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 29.

[9]- بن عنتر عبد الرحمن، **إدارة الموارد البشرية :المفاهيم والأسس والإستراتيجية والأبعاد**، دار اليازوري العلمية للنشر

و التوزيع، عمان ،ص ص 25-26.

10-الطائي يوسف حجيم، العبادي هاشم فوزي ، **إدارة الموارد البشرية :قضايا معاصرة في الفكر الإداري** ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015،ص ص 39-43.

[11]-عبد الرحمان توفيق، **تنمية الموارد البشرية " الأدوار الجديدة"**، بميك، القاهرة، 2010، ص 81.

[12]-مدني عبد القادر علاقي : **إدارة الموارد البشرية" المنهج الحديث في الإدارة**، دار زهران، جدة، 1993 ، ص 75.

[13]-أمين الساعاتي، **إعادة اختراع الحكومة الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين**، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، د.س.ن، ص 04.

[14]-علي غربي وآخرون، **تنمية الموارد البشرية** ، دار الهدى للنشر ، 2002 ،ص 17.

[15]-Douglas T. Hall & Janes G Goodale, **Human Resource Management : Strategy design and Implementation**, Scolt, Foreman and Company, USA, 1986, P.302.

[16]-Richard A. Swanson & Elwood F.Holton, **Fondation of Human Resource Development**, Borrett – Koehler Publishers, INC and Francisco, 2001, P.4.

[17] عمر وصفي عقيلي ، **إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 437.

[18]. Jim Grieves, **Strategic Human Resource Development**, Sage Publications, London, 2003, P.01.

[19]-كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات**، الطبعة الأولى، دار المنهل، بيروت، 2008،ص 257.